



Nachhaltigkeitsbericht 2018

Cilentano GmbH
Ludwig-Eckert-Str. 10
93049 Regensburg

Impressum

Standortname: Cilentano GmbH

Strasse: Ludwig-Eckert-Str. 10

PLZ, Ort: 93049 Regensburg

Tel.: 0941 / 5676460

Fax: 0941 / 5676461

E-Mail: info@cilentano.de

www: www.cilentano.de

CSR-Beauftragte/-r: Ina Wickenhagen

Tel.: 0941 / 5676460

E-Mail: info@cilentano.de

Jahr der Datenerfassung: 2017

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen

Kernindikatoren

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

1.2 Leitbild

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

1.3.3 Legal Compliance

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

1.3.5 Kinderschutzkodex

1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

1.4.2 Ausgaben

2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

2.2 Angebotsgestaltung

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

2.4 Transport

2.5 Übernachtungen

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

3.2 Kundeninformation

4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

4.1.1 Bezahlung und Mehrarbeit

4.2 Beschäftigtenstruktur

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

5.2 Emissionen

5.3 Papier

5.4 Beschaffung

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

6.2 Unterkünfte

6.3 ReiseleiterInnen

7. Community Involvement

8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)

Allgemeine Informationen

	Einheit	2017
Gesamtumsatz	€	2.080.000,00
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	3,875
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	6.965
Reisende gesamt	Anz	5.812
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	76,6346

Kernindikatoren

	Einheit	2017
Umsatzrendite	%	0,9615
CO2 Emissionen/ Fluggast	t	0,46
Index Kundenzufriedenheit	%	90
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	34,19
CSR-Index Kundeninformation	%	31
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	58
CSR-Index Unterkünfte	%	75,81

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

Cilentano GmbH

Reisen nah an der Natur, nah an den Menschen und an ihrer Kultur - das ist die Philosophie von Cilentano. Die Ferienhausagentur wurde 1999 als GbR gemeinsam von Matthias Baldauf und Raphael Mankau gegründet und besteht seit 2017 als GmbH mit Matthias Baldauf als Geschäftsführer fort.

Mit Sitz in Regensburg liegt der Schwerpunkt unserer Arbeit auf der Vermittlung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen, Hotels, B&Bs und Landgütern im Nationalpark Cilento (Kampanien). Darüber hinaus bieten wir Unterkünfte in den Zielgebieten Kalabrien (Region Tropea und Capo Vaticano), Amalfiküste und Sorrentiner Halbinsel, Apulien und Sizilien an. Neben dem umfangreichen Angebot an Individualunterkünften vermitteln und organisieren wir Koch-, E-Bike - und Wanderreisen im Cilento und an der Amalfiküste.

Der vorliegende vierte Nachhaltigkeitsbericht ist das Ergebnis der vorhergehenden Rezertifizierungsprozesse.

Persönliche Auswahl und Beratung

Jede der von uns angebotenen Unterkunft wird von unseren Produktmanagern, häufig in Zusammenarbeit mit den Kundenberatern, persönlich vor Ort ausgewählt. Bei der Auswahl legen wir Wert auf die individuelle Note und wählen vorzugsweise kleine, familiäre Unterkünfte aus.

Mit derzeit 126 Objekten gehören wir zu den größten Anbietern von Ferienwohnungen und -häusern im Cilento. Per Telefon und E-Mail beraten drei Mitarbeiter in unserer Regensburger Zentrale die Reisenden ganz persönlich bei ihrer Urlaubsplanung. Rund 5.800 Urlauber reisten mit uns im Jahr 2017 in den Raum Süditalien.

1.2 Leitbild

Seit der Gründung von Cilentano ist die Unternehmensphilosophie die eines sanften, verantwortungsvollen Reisens. Nach unserer Auffassung muss Tourismus im Einklang mit der Natur und der Kultur einer Region stehen. Als Mitglied im *forum anders reisen* streben wir seit Beginn unserer Tätigkeit eine nachhaltige Tourismusform an, die langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich, sowie ethisch und sozial gerecht ist. Danach richten wir unser Handeln im und als Unternehmen.

Individuelle Unterkünfte

Wir setzen auf kleine Unterkünfte mit authentischem Stil statt auf Massen- und Pauschalismus. So haben unsere Kunden während ihres Urlaubs die Möglichkeit, ein noch weitgehend ursprünglich gebliebenes Süditalien kennenzulernen und in das Alltagsleben der Einheimischen einzutauchen.

Lokale Beteiligung

Wir arbeiten ausschließlich mit einheimischen Privateigentümern zusammen. Unsere Unterkünfte gehören weder internationalen noch nationalen Ketten an. Die Reiseleiter unserer Gruppen sind entweder Einheimische oder schon sehr lange vor Ort ansässig. Sie kennen sowohl Natur als auch Kultur ihrer Heimat und gehen jederzeit verantwortungsvoll damit um.

Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Dazu zählt eine persönliche Beratung vor der Reise sowie ausführliche Information zum Nachlesen auf unserer Internetseite und in den Reiseunterlagen. Darüber hinaus bemühen wir uns um eine ständige Qualitätssicherung. Wir erfragen systematisch die Meinung unserer Kunden und stehen im ständigen Dialog mit den Eigentümern vor Ort. Zudem reisen wir mehrmals im Jahr (4 bis 6 Reisen) nach Süditalien, prüfen unsere Bestandsobjekte, führen Besichtigungen durch und wählen neue Objekte mit eigenen Augen aus. Der Kontakt zu unseren Kunden und zu den süditalienischen Eigentümerin hilft uns, unser Angebot um neue Tipps und Empfehlungen stetig zu erweitern.

Umweltschonend

Wir empfehlen eine umweltschonende Anreise mit dem Zug. Eine steigende Anzahl der Kunden reist dennoch mit dem Flugzeug an. Diese verweisen wir in den Buchungsunterlagen und auf unserer Homepage auf die Initiative *atmosfair*, eine Möglichkeit, die beim Flug entstehenden, klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren.

Arbeit im Team

Wir arbeiten teils selbstverantwortlich und oft im Dialog miteinander. Ein offenes und kommunikatives Klima ist uns wichtig.

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

Als Reiseunternehmen legen wir großen Wert auf die Entwicklung eines nachhaltigen und sanften Tourismus in Süditalien sowie auf die Belange der Umwelt und der Menschen vor Ort. Wir sind Mitglied im *forum anders reisen* und teilen und unterstützen die Ziele des Verbandes. Seit März 2010 tragen wir das CSR-Siegel. Im Rahmen dieser Zertifizierung wird die Umwelt- und Sozialverträglichkeit des Unternehmens geprüft.

"CSR beschreibt den Beitrag der Unternehmen zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem sie über die gesetzlichen Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in ihrem Kerngeschäft übernehmen."

CSR wird erst dann in einem Unternehmen wirklich gelebt, wenn die Führungsebene von der zugrunde liegenden Philosophie überzeugt ist. So ist die Motivation unserer Mitarbeiter, sich für CSR zu engagieren, weitaus höher, da sie wissen, dass auch die Leitung des Unternehmens hinter den Zielen eines nachhaltigen Tourismus steht.

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

Die Verantwortung für CSR wird bei Cilentano vom Geschäftsführer wahrgenommen. Die CSR-Beauftragte ist mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet und wurde durch eine CSR-Online-Schulung und Fernbetreuung für ihre Aufgaben qualifiziert. Ein ständiger Verbesserungsprozess gemäß der CSR-Philosophie liegt den innerbetrieblichen Arbeitsschritten und im Produktmanagement zugrunde. Konkrete Arbeitsschritte werden im Verbesserungsprogramm festgehalten. Die Aufgabenverteilung und jeweilige Verantwortung ist jedem Mitarbeiter zugänglich, die Kontrolle bezüglich der Umsetzung obliegt der CSR-Beauftragten in Zusammenarbeit mit dem Geschäftsführer.

1.3.3 Legal Compliance

Eine regelmäßige Rechtsberatung und Informationen erhalten wir über den Verband *forum anders reisen*.

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

Wir arbeiten mit standardisierten Verträgen, welche die Vermittlung der Unterkunft zwischen Cilentano und dem jeweiligen Eigentümer regelt. Das Vertragswerk ist von beiden Seiten zu unterzeichnen.

Der Vertrag enthält allgemein die Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien. Dazu zählen die Dauer des Vertragsverhältnisses, die Art des Vertrages (Exklusiv- oder Priorità-Passus), die Kommunikation der Buchungen, die Zahlungs- und die Stornobedingungen. Zudem wird für jede Unterkunft eine individuelle Preisliste (Nettopreise) vereinbart. In einem separaten Anhang macht der Eigentümer Angaben bzgl. der Ausstattung und der Besonderheiten seiner Unterkunft, die durch uns mittels einer Checkliste vor Ort verifiziert werden.

Vor Ort arbeiten wir mit keinen weiteren Partneragenturen zusammen; die Regelung der Schlüsselübergabe sowie die Instandhaltung der Unterkünfte liegen in der alleinigen Verantwortung des Eigentümers.

1.3.5 Kinderschutzkodex

Als Mitglied im *forum anders reisen* wurde der Kinderschutzkodex auch in unserem Namen unterzeichnet.

1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Das Verbesserungsprogramm wird im Zuge der CSR-Zertifizierung jährlich aktualisiert. Dies erfolgt durch die CSR-Beauftragte. In den Prozess werden die Mitarbeitenden nach Möglichkeit miteinbezogen.

In regelmäßigen Abständen finden Teamsitzungen statt. Hier werden aktuelle Themen besprochen, die das Unternehmen betreffen, sowie Probleme erörtert und Verbesserungen in der Aufgabenverteilung oder in den Arbeitsabläufen vorgeschlagen. Vor der Teamsitzung wird eine Liste angefertigt, in der jeder Mitarbeitende notiert, welche Themen seiner Meinung nach besprochen werden sollen.

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

Den größten Anteil am Umsatz bestreite 2017 die Region Cilento, gefolgt von den Regionen Amalfiküste, Sizilien, Apulien und Tropea. Einen kleinen Teil unseres Umsatzes generierten wir mittels Provisionen für die Vermittlung von Mietwagen und Reiseversicherungen sowie durch den *Cilento Bio&Slow* Online Shop (Verkauf von Lebensmitteln aus dem Cilento).

Der Gesamtumsatz belief sich im Jahr 2017 auf 2.080.000 Euro. Damit ist im Vergleich zum Erfassungsjahr 2014 ein Rückgang zu vermerken. Er begründet sich vorwiegend in geringeren Buchungszahlen für die

Regionen Cilento, Amalfiküste und Tropea und den Wegfall unseres Angebots in Rom. Zuwächse der Region Apulien konnten die Verluste nicht kompensieren.

Umsatz 2014 zu 2017:

2014: 2.329.200Euro

2017: 2.080.000 Euro

	Einheit	2017
Gesamtumsatz	€	2.080.000,00
Umsatz pro Mitarbeitendem	€	54.3790,8497
Umsatzrendite	%	0,9615
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	76,6346

1.4.2 Ausgaben

In unserer Position als Unterkunftsvermittler stellen wir, bildlich gesehen, das Bindeglied zwischen den Eigentümern und den Kunden dar. Dies schlägt sich auch auf unsere Ausgabenstruktur nieder, denn der Großteil der Summe, die der Kunde an uns zahlt, wird an den Eigentümer weitergeleitet. Somit leisten wir einen intensiven Beitrag zur lokalen Wertschöpfung. Eine Provision bleibt im Unternehmen.

	Einheit	2017
Gesamtausgaben	€	2.012.924,00

2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

Unser Reiseangebotsspektrum erstreckt sich überwiegend auf die Vermittlung von Unterkünften an der Amalfiküste und der Sorrentiner Halbinsel, in Apulien, Kalabrien (Capo Vaticano) und auf Sizilien. Unsere Kernregion ist jedoch der im Nationalpark Cilento (Kampanien). Unser Angebot richtet sich fast ausschließlich an Individualtouristen.

Im Cilento bieten wir darüber hinaus für Gruppenreisende zwei Wanderwochen, einen Kochkurs und seit 2018 eine Woche mit geführten E-Bike-Touren an. Eine weitere Wanderwoche vermitteln wir an der Amalfiküste. Die Gruppenreisen sind einwöchig angelegt und finden im Frühjahr und im Herbst statt.

Unsere Unterkünfte bieten wir je nach Architektur und Ausstattung bzgl. der Wintertauglichkeit teils ganzjährig an. Hauptsächlich vermieten wir unsere Ferienhäuser und Ferienwohnungen jedoch zwischen Ostern und Allerheiligen. Auch die angebotenen Hotels bleiben über den Winter i.d.R. Geschlossen. Die durchschnittliche Verweildauer in unseren Unterkünften beträgt rund 10 Tage und ist im Vergleich zur letzten Erfassung nahezu unverändert geblieben. Jedoch ist die Gesamtzahl der Reisenden gegenüber der letzten Erhebung (Datenbasis 2014) rückläufig. Dies geht einher mit den oben bereits angeführten geringeren Buchungszahlen.

	Einheit	2017
Reisende gesamt	Anz	5812
Individualreisende	Anz	5781
Gruppenreisende	Anz	31
Ø Reisedauer Individualreisen	d	9,6
Ø Reisedauer Gruppenreisen	d	7,00
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	56.965

2.2 Angebotsgestaltung

Unser Angebot erstreckt sich ausschließlich auf die Leistungen vor Ort, d.h. auf die Vermittlung von Ferienunterkünften. In den Regionen Cilento und Amalfiküste bieten wir darüber hinaus Gruppenreisen an. Dabei legen wir Wert auf kleine Gruppen und achten bei der Programmgestaltung darauf, den Teilnehmern genügend Zeit und Freiraum für eine individuelle Aufenthaltsgestaltung zur Verfügung zu stellen. Die Gruppenreisen im Cilento finden jeweils im Frühling und im Herbst statt.

Die von einem Partnerhotel angebotene Wanderreise an der Amalfiküste kann hingegen die gesamte Saison über gebucht werden. Sie steht auch Individualreisenden offen (Mindestteilnehmerzahl 2 Personen).

Die An- und Abreise in die Urlaubsregion wird nicht über Cilentano gebucht. D.h. wir bieten keine Flüge, Bahn- oder Busreisen nach Süditalien an. Immer häufiger vermitteln wir einen Transfer vor Ort. Die Vermittlung erfolgt jedoch nur auf Anfrage und ist reine Serviceleistung, für die wir von keiner Seite Gebühren erheben. Seit 2017 arbeiten wir mit einer cilentanischen Agentur zusammen, die ab Neapel und Salerno Sammeltransfers in den Cilento anbietet. Außerdem vermitteln wir unsere Kunden auf Wunsch an lokale, uns langjährig bekannte Taxiunternehmen für Fahrten an die Amalfiküste und in den Cilento. Auf unseren Seiten stellen wir zudem aktuelle Busfahrpläne zur Verfügung. Stets empfehlen wir die Anreise mit der Bahn (außer Sizilien). Bei Flugreisen weisen wir an mehreren Stellen in der Buchungsabfolge auf eine Kompensation über *atmosfair* hin.

Bei den Gruppenreisen ist ein Transfer vom Zielbahnhof/ Flughafen zum Hotel und zurück entweder im Angebot mit inbegriffen oder wird optional angeboten.

Nur Cilento:

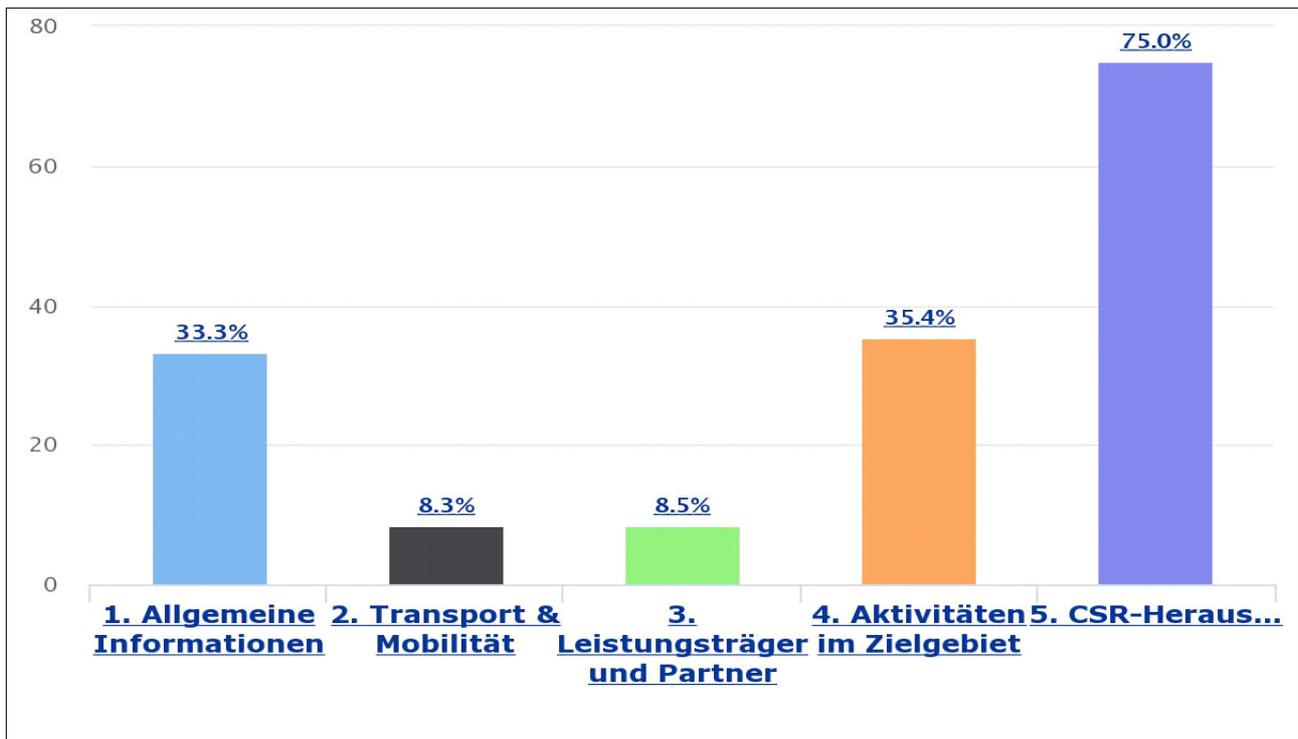
Es ist uns ein wichtiges Anliegen, auch die ökologisch-kulinarische Seite unserer Kernregion Cilento zu bewerben und vor allem in unsere Programmgestaltung mit einzubeziehen. Dieses Ziel haben wir darum seit 2015 stärker in den Fokus gerückt.

Nach jahrelanger Zusammenarbeit mit der *Cooperativa Nuovo Cilento*, einem Pionier der Bio-Olivenölproduktion in Italien, haben wir 2016 schließlich den *Cilento Bio&Slow* Online Shop ins Leben gerufen (zu finden auf www.cilentano.de). Das Sortiment umfasst, bis auf eine Ausnahme (Limoncello aus Sorrent), ausschließlich regionaltypische Produkte aus dem Cilento. Alle Lebensmittel, die der Kunde in unserem Shop online bestellen kann, tragen das Label „bio“, „Presidio Slow Food“ oder „artigianale“.

Unsere Vorgehensweise bei der Auswahl der Shop-Produkte orientiert sich an unserer Philosophie des persönlichen Kennenlernens vor Ort. Konkret bedeutet dies, dass wir die betreffenden *Aziende Agricole* (landwirtschaftliche Betriebe) zunächst vor Ort besuchen und uns von den Anbau-, Produktions- und Arbeitsbedingungen überzeugen. Erst dann wird ein Produkt in unser Shop-Sortiment aufgenommen. Unseren Shop-Kunden liefern wir somit Informationen aus erster Hand sowohl zu den Produkten als auch zu den Produzenten selbst.

Aus den sich daraus ergebenden Kontakten zu den Betrieben und Herstellern können wir dem Gast vor Ort zudem ein breiteres Spektrum an Ausflugsmöglichkeiten (Führungen durch die Betriebe, Ausflüge mit Fischern u.ä.) bieten. Wir geben Restauranttipps und Informationen, wo im Cilento regionaltypische und nachhaltige Lebensmittel zu finden sind. Damit möchten wir einen Beitrag zur lokalen Wertschöpfung leisten und gleichzeitig unser Reiseangebot für die Kunden attraktiver gestalten.

	Einheit	2017
CSR- Index Angebotsgestaltung	%	38



2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Unsere Arbeit als Reiseagentur umfasst allein die Vermittlung von Ferienunterkünften im Raum Süditalien. Bzgl. der Anreise in die jeweilige Destination und der weiteren Fortbewegung vor Ort liegen uns keine umfassenden Informationen vor, da beides vom Reisenden selbst organisiert wird. Daher können wir keine verlässlichen Angaben über die tatsächlichen CO2-Emissionen unserer Reisen machen.

Jedoch können wir auf Grundlage der 676 Kundenrückmeldungen, die uns 2017 erreichten, sechs Beispielreisen skizzieren, deren Reiseverlauf und -gestaltung typisch für die jeweilige Region sind. Berücksichtigt werden hierbei nur die Regionen Cilento, Amalfiküste und Sizilien, da sie 80% aller Paxe im Jahr 2017 abdecken: Cilento: 3177 PAX – Amalfiküste: 1131 PAX – Sizilien: 1072 PAX.

Beispielreisen:

Beispielreise Cilento 1

Familienurlaub mit 2 Erwachsenen und zwei Kindern, der während der Ferienzeiten über 14 Tage stattfindet. Die Gäste kommen aus dem Raum Süddeutschland und fahren mit dem eigenen PKW in den Cilento (z.B. nach Marina di Camerota). Eine Strecke beträgt ca. 1500 km. Der Privat-PKW dient auch zur Fortbewegung innerhalb der Zielregion. Die Familie kommt in einem Ferienhaus unter.

CO2- Emission Anreise mit Dieselfahrzeug: ca. 0,371 t

Beispielreise Cilento 2

Urlaub als Paar (2 Erwachsene) außerhalb der Schulferien. Bevorzugter Reisezeitraum ist der Frühsommer und der Herbst. Der Aufenthalt dauert 7 Tage. Die Gäste reisen mit dem Flugzeug bis nach Neapel und fahren anschließend mit einem Mietwagen weiter in den Cilento. Dort brauchen sie diesen für weitere Ausflüge ins Umland. An einigen Tagen kommt der Wagen jedoch nicht zum Einsatz, da Wanderungen oder Strandtage unternommen werden. Die Gäste quartieren sich in eine kleine Ferienwohnung ein.

CO2-Emission Anreise mit Flugzeug (Berlin-Neapel, Economy, Linienflug): 0,644 t

Beispielreise Amalfiküste 1

Familienurlaub mit zwei Erwachsenen und einem Kind; eine Mischung aus Bade- und Kultururlaub. Der Aufenthalt beträgt 7 Tage. Die Anreise erfolgt mit dem Flugzeug. Am Flughafen Neapel wird ein Auto

gemietet, mit dem die Gäste bis zur angemieteten Ferienwohnung gelangen. Im Zielgebiet wird das Auto meist nur für weitere Ausflüge, z.B. nach Pompeji, genutzt. Ansonsten bewegen sich die Gäste oft mit den öffentlichen Verkehrsmitteln fort.

CO₂-Emission Anreise mit Flugzeug (München-Neapel, Economy, Linienflug): 0,577 t

Beispielreise Amalfiküste 2

Urlaub als Paar mit zwei Erwachsenen. Die Anreise erfolgt per Flugzeug, da es sich um einen Kurzurlaub von 5 Tagen handelt. Aufgrund der guten ÖPNV-Verbindungen an der Amalfiküste, entscheiden sich die Gäste gegen einen Mietwagen und gelangen per Bahn und Bus zu Ihrem B&B. Kleinere Ausflüge während des Aufenthaltes erledigen sie mit dem Bus.

CO₂-Emission Anreise mit Flugzeug (Stuttgart-Neapel, Economy, Linienflug): 0,391 t

Beispielreise Sizilien 1

Der Familien-Sommerurlaub (4 Personen) findet auf Sizilien statt. Aufgrund der großen Entfernung kommt nur die Anreise per Flugzeug in Frage. Da die öffentlichen Verkehrsmittel fast inexistent sind, wird ein Mietwagen genommen, um zum Ferienhaus zu gelangen und kulturelle Ausflüge, Wanderungen usw. zu unternehmen, auch um Einkäufe erledigen zu können. Der Urlaub dauert 14 Tage, von denen viel Zeit mit den Kindern am Strand verbracht wird. An manchen Tagen wird das Auto daher nicht gebraucht.

CO₂-Emission Anreise mit Flugzeug (München-Catania, Economy, Linienflug): 1,052 t

Beispielreise Sizilien 2

Die klassische Kulturreise als Paar über 7 Tage. Anreise erfolgt mit dem Flugzeug. Um zur Ferienwohnung und zu den verschiedenen Sehenswürdigkeit zu gelangen, ist ein Mietwagen vor Ort notwendig.

CO₂-Emission Anreise mit Flugzeug (München-Catania, Economy, Linienflug): 1,052 t

In den 676 Kundenrückmeldungen von 2017 wurden folgende Angaben zur Anreise gemacht:

- Anreise mit dem Flugzeug: 390 (Kurzstrecke)
- Anreise mit dem PKW: 198
- Anreise mit dem Zug: 12
- Anreise mit dem Motorrad: 1
- keine Angabe: 45

Bei der Konzeption der o.a. Beispielreisen haben wir bei Fluganreise die Startpunkte München, Berlin und Stuttgart gewählt, da ein Großteil unserer Kunden aus diesen Regionen stammt. Als Zielflughäfen wurden Neapel und Catania festgelegt, da sie am häufigsten angeflogen werden.

2.4 Transport

Für die An- und Abreise empfehlen wir seit Beginn unserer Tätigkeit den (Nacht-) Zug. Alle Gäste, die mit dem Flugzeug reisen, machen wir indes auf *atmosfair* aufmerksam: auf unserer Internetseite unter dem Menüpunkt "Anreise" sowie in Form eines Flyers, der den Buchungsunterlagen beiliegt als auch in einer Fußnote in der Buchungsbestätigung selbst.

Wie bereits oben angeführt, wird der Transport der Kunden von uns nicht organisiert. Ob unsere Kunden z.B. das Angebot von *atmosfair* wahrnehmen und ihre CO₂-Emissionen kompensieren, können wir daher nicht abschließend feststellen. Es liegen keinerlei Daten hierzu vor.

Die Art der Anreise wird lediglich auf unserem Kundenrückmeldebogen erfragt. Rund 35% aller Kunden im Jahr 2017 haben diesen an uns zurück gesendet. Daraus wird ersichtlich, dass das Flugzeug das mit Abstand am häufigsten genutzte Verkehrsmittel darstellt, um nach Süditalien zu reisen, gefolgt von dem Privat-PKW und der Bahn (siehe Punkt 2.3.).

Die u.a. Daten basieren auf den Angaben in den Kundenrückmeldungen von 2017 (siehe Punkt 2.3.). D.h. es wurde allein mit den Zahlen gearbeitet, die aus den Bögen hervorgingen. Bei allen Flugreisen handelt es sich um Kurzstreckenflüge.

	Einheit	2017
CO2 Flugemissionen	t	179,4
CO2 Bahn	t	1,056
CO2 PKW	t	48,71

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Instrument für unsere Qualitätskontrolle sind v.a. die Kundenfragebögen. Inhalt ist die Abfrage allgemeiner Zufriedenheit über den Aufenthalt, spezielle Tipps und Anregungen für die Region, außerdem Fragen und Verbesserungsvorschläge zur Unterkunft. In dem Fragebogen wird außerdem die Art der Anreise erfasst. Die meisten unserer Fragen sind offen gestaltet, um ein möglichst detailliertes Informationsspektrum der Kunden zu erhalten.

Die Kundenrückmeldungen dienen nicht allein zur Verbesserung unseres eigenen Services. So erhält auch jeder unserer Eigentümer vor Beginn der neuen Saison eine Zusammenfassung aus den Auswertungen seiner Unterkunft, mit Verbesserungsvorschlägen und Maßnahmenlisten. Kritische Unterkünfte werden nochmals gezielt angeschrieben. Jede Unterkunft wird zusätzlich durch regelmäßige, persönliche Besuche auf Qualität, Standard und CSR überprüft.

Überwiegend sind die Rückmeldungen, die wir von unseren Kunden erhalten, positiv. 94,34% aller an uns gesendeten Feedbacks wurden 2017 mit sehr gut bis gut bewertet. Der Kundenzufriedenheitsindex liegt bei 90% und ist damit zum letzten Erfassungsjahr unverändert. Auch die Rücklaufquote ist konstant geblieben. Sie lag 2017 bei 34,19%.

Alle Cilentano-Kunden, die den Rückmeldebogen nach ihrer Reise ausgefüllt an uns zurücksenden, erhalten als Dankeschön wahlweise eine Flasche biologischen Olivenöls der *Cooperativa Nuovo Cilento* oder unsere Cilentano-Einkaufstasche aus 100% fair-trade Bio-Baumwolle. Zudem stellen wir diesen Kunden eine Kundenkarte aus, welche drei Prozent Rabatt auf die nächste Buchung gewährt.

Beschwerden erfolgen in der Regel, solange sich die Kunden noch vor Ort befinden. Die Bearbeitung übernimmt in Rücksprache mit der Geschäftsleitung die Kundenbetreuung am Telefon. Es ist stets unser Ziel, unverzüglich für Abhilfe zu sorgen. Der enge Kontakt, den wir mit den jeweiligen Eigentümern pflegen, ist dabei von Vorteil. Beschwerden werden zudem gesondert notiert und ggf. nach der Abreise der Gäste noch einmal aufgearbeitet. Meist können Probleme jedoch schnell und zur Zufriedenheit der Kunden noch vor Ort gelöst werden.

	Einheit	2017
Index Kundenzufriedenheit	%	90,00
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	34,19

3.2 Kundeninformation

Detaillierte und umfangreiche Informationen stellen wir unseren Kunden primär über unsere Internetseite zur Verfügung. In den Jahren 2015 und 2016 erfolgte ein Relaunch aller Seiten. Sie sind nun benutzerfreundlicher und übersichtlicher gestaltet. Ergänzend erhält der Kunde ausführliche Information über die telefonische Kundenberatung und per E-Mail.

Obwohl unsere Seiten auch als Buchungsportal dienen, sind sie mehr als das reine Mittel zum Zweck. Vor allem unsere Cilento-Seite soll den Blick für den hierzulande noch weitgehend unbekanntem Nationalpark Cilento öffnen. Neben einer Fülle von Informationen und Insider-Tipps für Ausflüge, regionaltypische Restaurants, geführte Wanderungen und Exkursionen präsentieren wir detailliert unser Angebot an Ferienwohnungen und -häusern aller Preisklassen, Landhäusern, B&B-Unterkünften und Hotels.

Kundenstimmen und Kundenfotos werden unter der Rubrik "Das sagen unsere Gäste - Tipps und

Kommentare" als Ergänzung zur eigentlichen Beschreibung der Unterkunft eingestellt. Diese entnehmen wir den Kundenrückmeldungen.

Ergänzend zu den primären Informationen zu den Reiseregionen Cilento und Amalfiküste finden die Kunden auf beiden Seiten seit ca. einem Jahr einen Blog mit Beiträgen zu Land und Leuten oder unseren ganz persönlichen Erfahrungen vor Ort.

Weiterhin gepflegt wird auch unser Informationsteil bzgl. der Anreise bzw. Mobilität vor Ort. So werden vor allem die Busfahrpläne der Region Kampanien (Amalfiküste + Cilento) regelmäßig aktualisiert und können von unseren Kunden auf unserer Seite eingesehen und heruntergeladen werden. Für Rückfragen zu diesen Fahrplänen stehen wir telefonisch stets zur Verfügung.

Aktuelle Informationen erhalten unsere Kunden über unseren Newsletter, der einmal pro Monat in deutscher und englischer Sprache verschickt wird. Hier werden vor allem neue Unterkünfte präsentiert und Neuigkeiten aus den Urlaubsregionen bekannt gegeben. Ebenso sind Neuigkeiten aus unserem *Cilento Bio&Slow* Online Shop Teil des monatlichen Newsletters.

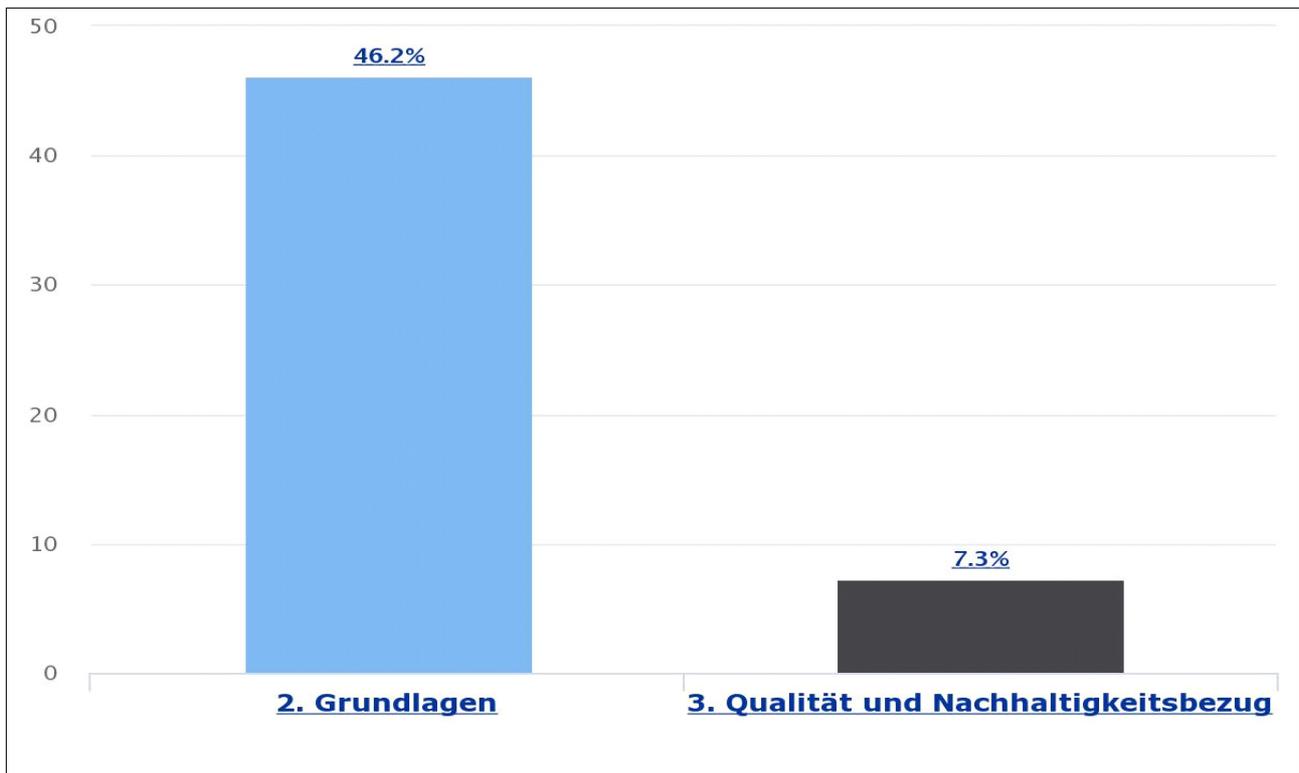
Zwei Mal pro Woche erfahren zudem unsere Follower auf facebook Neuigkeiten aus der Welt von Cilentano. Den Social Media Kanal nutzen wir primär, um unsere Ferienunterkünfte zu bewerben.

Seit mehreren Jahren erhalten unsere Cilento-Kunden bei ihrer Buchung den Wanderführer "Cilento-Aktiv". Er enthält einen ausführlichen Teil zu Wandertouren sowie viele Informationen zu Stränden, Tauchmöglichkeiten, gibt kulinarische Tipps usw.. Für das Jahr 2019 ist eine neue Auflage geplant.

Auch für die Regionen Sizilien, Amalfiküste, Apulien und Tropea haben wir Reiseunterlagen erstellt, die wir als PDF per E-Mail mit der Buchungsbestätigung verschicken. Die Reiseunterlagen enthalten allgemeine Informationen, wie z.B. Notrufnummern, medizinische Versorgung, Öffnungszeiten von Post, Apotheken, Banken und Geschäften. Weiterhin liefern sie Informationen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln vor Ort, Mietwagenstationen, Ausflugs- und Restauranttipps. Die Reiseunterlagen werden jährlich überprüft und aktualisiert. Auch Tipps unserer Kunden finden Eingang in die Reiseunterlagen.

Für den Cilento bieten wir darüber hinaus die Informations-Broschüre "Cilento-Service" an, die umfangreicher als die Reiseunterlagen der anderen Regionen ausfällt. Die Broschüre enthält praktische Tipps von der Apotheke über Einkaufsmöglichkeiten, Informationen zum öffentlichen Nahverkehr bis hin zu Wochenmärkten und Läden mit regionaltypischen Produkten. Die Broschüre wird ebenfalls jährlich aktualisiert und steht unseren Kunden sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache als PDF zur Verfügung (Versand per E-Mail als Teil der Buchungsunterlagen).

	Einheit	2017
Allgemeiner Index Kundeninformation	%	31
Index Grundlagen der Kundeninformation (K)	%	46,2
Index Qualität und Nachhaltigkeitsbezug (K)	%	7,3



4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

2017 waren in unserem Büro sechs Mitarbeitende fest angestellt. Die Arbeitszeit verteilte sich dabei wie folgt:

- eine Mitarbeitende in Vollzeit (100%)
- eine Mitarbeitende zu 87,5%
- eine Mitarbeitende zu 70%
- zwei Mitarbeitende zu 50%
- eine Mitarbeiterin zu 30 Prozent,

Die telefonische Präsenz für unsere Kunden zu festgelegten Bürozeiten schränkt zwar die Flexibilität der Arbeitszeiten ein; Aufgabenfelder jenseits des operativen Bereichs können jedoch im Rahmen von Homeoffice und abweichenden Arbeitszeiten freier gestaltet werden.

Die Arbeitsatmosphäre wird insgesamt als weniger positiv empfunden als im vorhergehenden Erfassungszeitraum. Defizite in der Kommunikation sind hier wohl als ursächlicher Grund anzuführen und müssen besprochen werden. Teamsitzungen finden aufgrund der unterschiedlichen Arbeitszeiten der Mitarbeitenden unregelmäßiger als früher statt. Sie sind dennoch Teil des Arbeitsalltags und werden von allen Mitarbeitenden als wichtig angesehen.

4.1.1. Bezahlung und Mehrarbeit

Überstunden sollen, wenn möglich, vermieden werden. Falls dennoch Überstunden anfallen, werden diese schriftlich erfasst und können zu einem späteren Zeitpunkt in Form von Freizeit ausgeglichen werden.

4.2 Beschäftigtenstruktur

Neben der (männlichen) Geschäftsleitung gibt es keine weiteren Führungspositionen im Unternehmen. Flache Hierarchien sind Teil der Firmenphilosophie. Bei den Festangestellten handelt es sich ausschließlich um Frauen.

Außer in unserem Büro in Regensburg beschäftigen wir keine weiteren Personen an anderer Stelle.

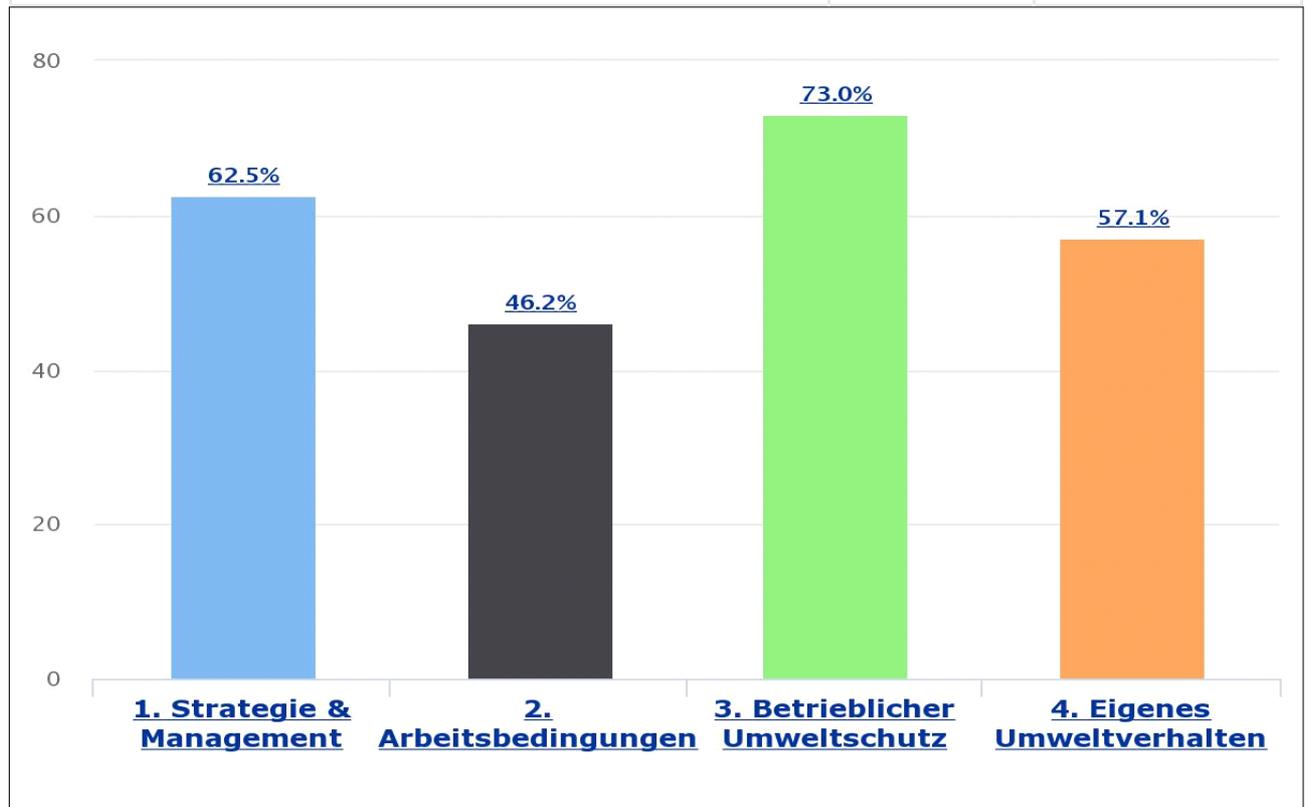
Neben den Festangestellten waren 2017 außerdem zwei Hilfskräfte angestellt, die uns im operativen Bereich und bei der Abwicklung der Kundenrückmeldungen unterstützten (400/450-Euro-Basis).

	Einheit	2017
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	3,88
Freie MitarbeiterInnen	Pers	0
MitarbeiterInnen im Ausland	Pers	0

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Im Rahmen der Datenerhebung für den vorliegenden Bericht wurde auch eine anonyme Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Es wurden alle Festangestellten befragt und per E-Mail durch die CSR-Beauftragte eingeladen, an der Befragung teilzunehmen. Die Befragung wurde durch das Avanti-Tool erstellt. Der Fragebogen wurde von allen Festangestellten 2018 beantwortet (7 Personen).

	Einheit	2017
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	58
Index Strategie und Management	%	62,5
Index Arbeitsbedingungen	%	46,2
Index Umweltschutz im Büro	%	73
Index eigenes Umweltverhalten	%	57,1



5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

Unseren Strom beziehen wir nach wie vor über den Anbieter *naturstrom*. Dieser stammt zu 100% aus regenerativen Energiequellen (Wasser, Wind, Sonne) und vermindert damit den CO₂-Ausstoß gegenüber der herkömmlichen Stromgewinnung.

Konkrete Angaben zum Erdgas-Verbrauch gehen aus der Nebenkostenabrechnung unserer Büroräume nicht hervor.

	Einheit	2017
Stromverbrauch	kWh	3865

5.2 Emissionen

Da unsere Firmenphilosophie besagt, dass alle unsere angebotenen Objekte von uns persönlich vor Ort ausgewählt und geprüft werden, sind Reisen nach Süditalien unumgänglich. Wir reisen mit dem Flugzeug in unsere Zielgebiete nach Süditalien. Alle unsere Flugdienstreisen werden zu 100 Prozent über *atmosfair* kompensiert.

Insgesamt wurden 2017 vier Dienstreisen nach Süditalien unternommen. Die An- und Abreise fand jeweils mit dem Flugzeug statt.

Vor Ort mieten wir stets einen PKW an, um unsere Termine wahrnehmen und um die Ferienunterkünfte erreichen zu können. Während der Dienstreisen nach Sizilien und Apulien nehmen wir auch Inlandsflüge in Anspruch, wenn keine alternativen Verbindungen gefunden werden können (i.d.R. Catania – Bari). Diese Flüge sind für uns in erster Linie eine große Zeitersparnis, da die Dienstreisen in die Gebiete Sizilien und Apulien auf eine maximale Dauer von 7 Tagen begrenzt sind. Nur so kann die Vereinbarkeit von Beruf und Familie für die betreffende Produktmanagerin gewährleistet werden. Auch diese Flüge werden zu 100% kompensiert.

	Einheit	2017
CO ₂ Gesamt Geschäftsstelle	t	1,98
CO ₂ pro Mitarbeitendem	t	0,51
CO ₂ Kompensationen (Flug-DR)	t	3,981
CO ₂ -Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	437,71

5.3 Papier

Den Papierverbrauch unseres Büros haben wir durch den Verzicht auf das Drucken der Reiseunterlagen für die Regionen Sizilien, Amalfiküste, Apulien und Tropea senken können. Sie werden den Kunden in Form eines PDFs per E-Mail gesendet.

Wir nutzen ausschließlich Recycling-Papier. Einzig unser Briefpapier besteht aus weißem Papier.

Für unsere Notizen und unser Faxgerät nutzen wir „Schmierpapier“. Meist werden nur Empfangsbestätigungen und Kundenrückmeldungen damit gedruckt. Unser Ziel ist es, all jenes auf Schmierpapier zu drucken, was nur für den internen Gebrauch bestimmt ist.

	Einheit	2017
Anzahl gesamt Büropapier A4 80 g	Anz	17.500
Gesamtgewicht Büropapier A4 80 g	kg	87,5

5.4 Beschaffung

Die Bürobeschaffung erfolgt überwiegend über die Memo AG. Einzig jene Büromittel, die nicht bei Memo erhältlich sind, beziehen wir über Papier Liebl (in Regensburg ansässig) oder über die Firma Blenk.

Über Papier Liebl bestellen wir u.a. das Bio-Füllmaterial, welches wir für den Versand der Shop-Produkte benötigen. Über Blenk beziehen wir einzig das Verpackungsmaterial für den Produktversand.

Der Verbrauch von Verpackungsmaterial hat aufgrund des *Cilento Bio&Slow* Online Shops im Vergleich zum vorhergehenden Erfassungszeitraum deutlich zugenommen.

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

Vor Ort arbeiten wir direkt mit den Eigentümern zusammen, ohne den Einsatz von Partneragenturen.

6.2 Unterkünfte

Unsere angebotenen Unterkünfte werden stets persönlich von uns vor Ort ausgewählt, wofür jährlich vier Reisen in den Cilento (inkl. Amalfiküste) und zwei Reisen nach Apulien, Sizilien und Tropea unternommen werden. Dabei legen wir großen Wert auf individuelles und persönliches Flair: Keine Unterkunft gehört einer Kette an, die meisten Hotels sind kleine Familienbetriebe. Mit allen Eigentümern vor Ort stehen wir in direktem Kontakt.

Im Jahr 2017 hatten wir 255 Unterkünfte im Programm, davon 129 im Cilento. Unser Angebot hat sich im Vergleich zu den Vorjahren etwas verringert. Grund dafür sind oft Eigentümerwechsel, eine zu geringe Auslastung von Unterkünften oder auch die Nichteinhaltung von Qualitätsstandards.

Mittels des Unterkunfts-Checks (Avanti-Tool) wurden beispielhaft zwei unserer Hotels, ein Landgut sowie eine unserer Ferienwohnungsanlagen im Cilento geprüft. Die angeschriebenen Unterkünfte haben den von uns auf Italienisch übersetzten Fragebogen zeitnah beantwortet. Die Antworten sind in Form einer Excelliste im Avanti-Tool hinterlegt. Einige der angeführten Fragen des Checks treffen auf unsere Unterkünfte nicht zu und blieben darum unbeantwortet bzw. wurden nicht berücksichtigt.

Was uns freute, zu lesen:

- Die befragten Unterkünfte beschäftigen ihre Mitarbeiter weiterhin gemäß den gesetzlichen Vorgaben des Landes. Außerdem stammen die meisten der Beschäftigten aus der unmittelbaren Gegend. Damit werden wichtige Arbeitsplätze in den teils strukturschwachen Regionen geschaffen, auch wenn diese oft saisonal befristet sind.
- Seit mehreren Jahren existiert in den Gemeinden des Cilento ein funktionierendes Mülltrennungs – und Entsorgungssystem. Die Unterkünfte halten sich strikt daran. Schwierigkeiten entstehen jedoch oft in der Kommunikation der Regelungen an die Gäste. Oft handelt sich dabei um ein rein sprachliches Problem. Mit der Aktualisierung und Übersetzung von Abfallkalendern versuchen wir, die Gastgeber aktiv zu unterstützen.
- Die befragten Unterkünfte legen ihren Fokus verstärkt auf das Thema Energie- und Wassereinsparung. Besonders im Sommer 2017 hatten die Gemeinden im Cilento unter akuter Wasserknappheit zu leiden. Die Unterkünfte sind für das Thema daher besonders sensibilisiert. Vermehrt wird auch in erneuerbare Energien (Solarzellen) investiert.
- In den Hotelküchen werden überwiegend lokale Produkte verwendet, die keine langen Transportwege hatten und die den Gästen einen kulinarischen Einblick in ihre Urlaubsregion gewähren. Teilweise handelt es sich sogar um Bio-Produkte. Die Gäste wünschen sich, regionaltypische Gerichte serviert zu bekommen. Diesem Wunsch entsprechen die befragten Unterkünfte.

- Alle Unterkünfte haben angegeben, ein funktionierendes Rückmeldemanagement zu besitzen. Dies erachten wir als besonders wichtig, denn ein professioneller Umgang mit den Gästen vor Ort trägt entscheidend zum Wohlbefinden des Urlaubers und zur positiven Reputation der Gegend bei.

Was für die Zukunft zu tun bleibt:

- Der Großteil unserer Unterkünfte ist nach wie vor nicht zertifiziert. Dies liegt jedoch daran, dass es sich in der Regel um Privatpersonen handelt, die uns ihr Sommerhaus zur Verfügung stellen. Wünschenswert wäre jedoch, wenn mehr Hotels, B&Bs, Residenzen und Landgüter sich einer Zertifizierung unterziehen würden.

- Weitere Investitionen in erneuerbare Energien und eine nachhaltige Lösung der häufig auftretenden Wasserknappheit in den Sommermonaten.

- Stärke Zusammenarbeit mit lokaler Landwirtschaft und stärke Identifizierung mit lokalen Produkten.

	Einheit	2017
Anzahl Unterkünfte gesamt	Anz	255
	Einheit	2017
CSR-Index Unterkünfte	%	75,81

6.3 ReiseleiterInnen

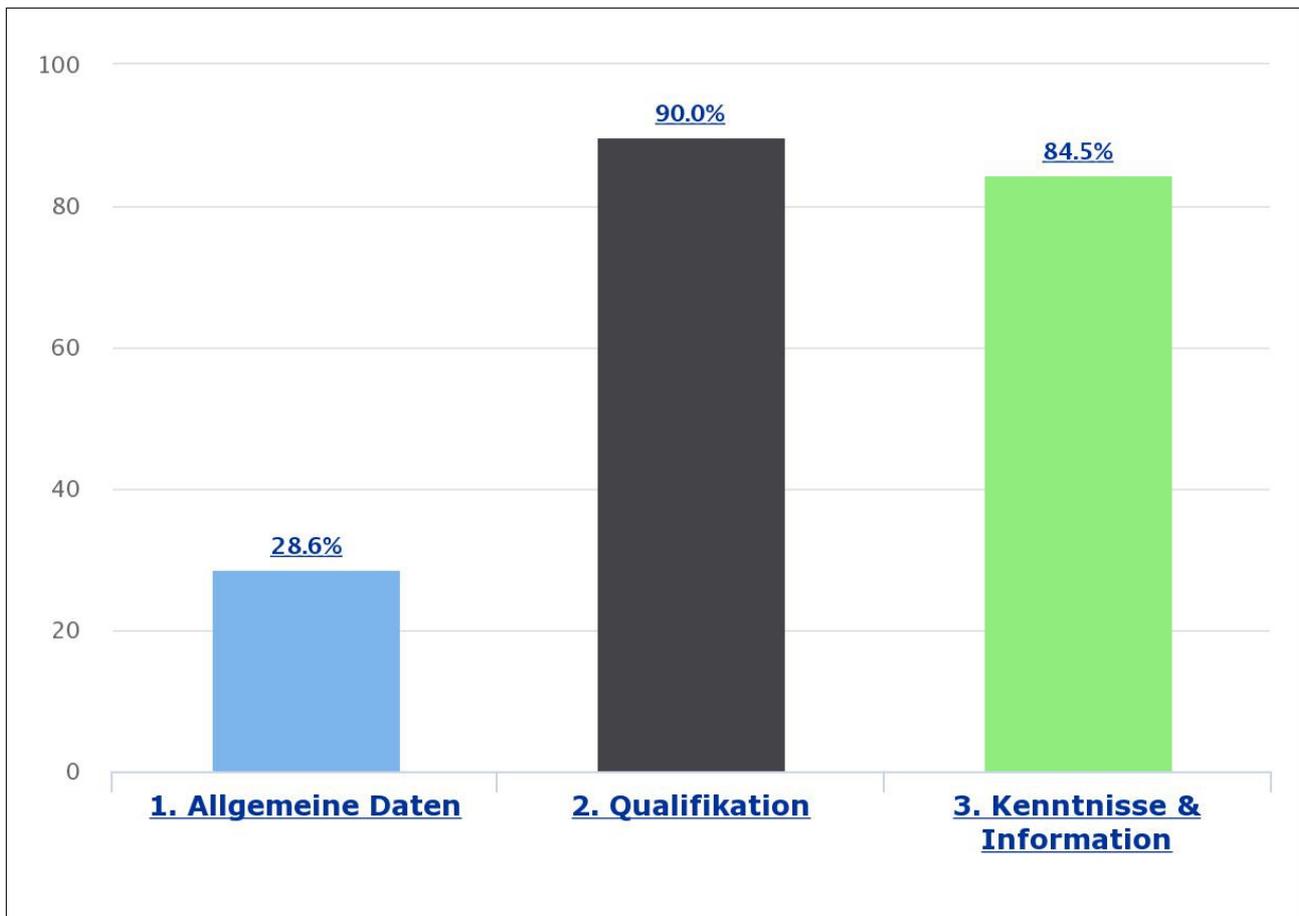
Neben Unterkünften in Süditalien vermitteln wir im Cilento und an der Amalfiküste verschiedene Erlebnisreisen. Dazu zählen Wanderreisen, Kochkurse und eine Radreise. Im Falle der Wanderreisen und der Radreise, die im Cilento stattfinden, ist Cilentano der Veranstalter. In den anderen Fällen fungieren wir als Vermittler.

Vor Ort arbeiten wir mit zwei freiberuflichen, einheimischen Reiseleitern zusammen. Vor der Erstellung der Reisen haben wir sie vor Ort persönlich kennengelernt. Dabei war uns wichtig, dass sie unsere Idee von einem nachhaltigen Tourismus bzw. Reisen im Einklang mit und Respekt vor der Natur teilen.

Ebenso legen wir bei der Konzeption der Touren Wert auf die Einbindung der lokalen Bevölkerung. Wir bitten die Reiseleiter daher, lokale Kunsthandwerker oder kleine landwirtschaftliche Betriebe (z.B. Olivenölproduzenten) in das Programm zu integrieren, um einen noch authentischeren Eindruck von Land, Leuten und Kultur vermitteln zu können.

Wir würden es sehr begrüßen, wenn diese Interaktion zwischen den Reiseleitern und lokalen Initiativen (private Museen, landwirtschaftliche Betriebe, traditionelles Kunsthandwerk) noch weiter intensiviert würde.

	Einheit	2017
CSR-Index ReiseleiterInnen	%	79



7. Community Involvement

Als Mitglied des *forum anders reisen* haben wir uns dem nachhaltigen Tourismus verpflichtet, dies betrifft sowohl sozio-ökonomische als auch ökologische Aspekte. Obwohl wir die Anreise ins Zielgebiet mit dem Zug empfehlen, wählen viele unserer Kunden das Flugzeug als Transportmittel. Deswegen verweisen wir auf die Initiative *atmosfair*. Sie bietet die Möglichkeit, die beim Flug entstehenden klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren. In jeder Buchungsbestätigung wird automatisch auf *atmosfair* hingewiesen, ein Flyer zu *atmosfair* liegt den Reiseunterlagen bei. Mit der Kompensation unserer Dienstreisen möchten wir außerdem mit gutem Beispiel vorangehen.

Mit der Wahl einheimischer Wanderführer und MTB-Guides unterstützen wir lokale Initiativen hin zu einem funktionierenden und breit gefächerten Ökotourismus-Angebot. Der Tourismus bietet insbesondere jungen Menschen die Möglichkeit, in ihrer Heimat Arbeit zu finden und in der Folge dauerhaft zu bleiben. Gerade in Süditalien stellt Anwanderung nach wie vor ein großes Problem dar. Im Cilento unterstützen wir außerdem die gemeinnützige Organisation *Posidonia*, die von unserem Wanderführer Salvatore Calicchio ins Leben gerufen wurde und sich für den nachhaltigen Tourismus im Nationalpark engagiert.

Mit dem Vertrieb cilentanischer Lebensmittel unterstützen wir zudem lokale Landwirte, kleine Familienbetriebe und Bio-Initiativen.

8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)

Siehe gesonderte Exceltabelle.